

Inovasi Pelayanan Publik Melalui *Smart Card* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo

Mohamad Yanuar Pratama

13040674098 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: yanuarpratama12@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M. AP.

198301192008122002 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA)

Abstrak

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo menciptakan inovasi *smart card* guna meminimalisir para calo dan lebih memudahkan proses perizinan para pemilik usaha. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan bagaimana inovasi pelayanan publik melalui *smart card* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini pada teori atribut inovasi oleh Rogers yaitu: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati). Pada atribut *relative advantage* diketahui bahwa keuntungan dari adanya inovasi *smart card* adalah meminimalisir praktek percaloan dan lebih memudahkan para pemohon izin. Pada atribut *compatibility* menjelaskan bahwa *smart card* sesuai dengan keinginan masyarakat dalam proses perizinan yang lebih mudah. Atribut *complexity* menjelaskan bahwa tidak ada kerumitan dalam pendaftaran dan juga penggunaan *smart card*. Namun ada beberapa kendala yaitu belum adanya tambahan pengamanan sidik jari dan retina mata, serta masih kurangnya sumber daya manusia pada bagian *customer service* yang mengakibatkan antrian panjang para pengurus izin. Atribut *triability* juga menjelaskan bahwa tidak adanya fase uji coba dalam inovasi *smart card*. Hanya ada sosialisasi selama dua minggu dan setelah itu *smart card* wajib digunakan bila hendak mengurus perizinan. Pada atribut *observability* menunjukkan bahwa selama *smart card* berjalan, telah sesuai dengan keinginan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo yakni untuk memudahkan para pemohon izin dan meminimalisir para makelar.

Kata Kunci: Inovasi, *Smart Card*

Abstract

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Sidoarjo region created an innovation named smart card order to minimize the middleman and make easier the process of licensing business owners. The Research methods which used in this research is descriptive qualitative. The focus of the research on the theory of attributes of innovation by Rogers, namely: Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, Observability. On the attributes of relative advantage known that the advantage from innovation smart card is to minimize the practice of middleman and further facilitate the applicant's permission. On the attribute of compatibility explains that smart card is suitable with the wishes of the applicant's permission in the easier process of licensing. Attribute of complexity explains that there is no difficulty in registration and also the application of smart card. But there are some problem, namely there is no security fingerprints and retinal scan in smart card, and the lack of human resources on the part of the customer service that resulted long queues the applicant's permission. Attribute triability also explained that there is no a trial in smart card innovation. There's only socialization for two weeks and after that smart card must used when applicant's permission wanted to manage the permissions. On the observability attribute indicates that during on going, smart cards were suitable with the wishes of the Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Sidoarjo region, namely to facilitate the applicant's permission and minimize the middleman.

Keywords: Innovation, Smart Card

PENDAHULUAN

Kegiatan utama dari sebuah negara adalah melayani warga negaranya melalui apa yang disebut sebagai pelayanan publik. Hal ini dipertegas lagi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya sebuah negara adalah untuk melayani

setiap penduduk negara tersebut agar bisa meningkatkan kesejahteraan penduduknya. Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih dipandang sebelah mata oleh hampir semua lapisan masyarakat. Hal itu disebabkan karena sudah terlalu seringnya masyarakat dikecewakan oleh pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya aduan dari berbagai kalangan masyarakat kepada lembaga Ombudsman yang dalam hal ini adalah untuk menangani keluhan-keluhan yang disampaikan oleh berbagai kalangan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan. Berikut adalah tabel keluhan berbagai lapisan masyarakat yang melaporkan melalui beberapa cara dan sudah dirangkum oleh Ombudsman pada tahun 2015:

Tabel 1.1
Keluhan Masyarakat kepada Lembaga Ombudsman

Klasifikasi Pelapor	Cara Penyampaian								Total Laporan
	Datang Langsung	Email	Facsimile	Investigasi Inisiatif	Media	Surat	Telepon	Website	
Badan Hukum	35	6	0	0	0	54	1	0	96
Inisiatif Investigasi	4	1	0	380	324	2	3	0	714
Instansi Pemerintahan	24	0	0	0	0	14	14	0	52
Kelompok Masyarakat	222	2	2	0	2	155	17	1	401
Keluarga Korban	360	9	0	2	0	49	61	1	482
Kuasa Hukum	125	0	0	0	0	240	1	0	366
Lain-Lain	33	2	0	2	2	20	5	0	64
Lembaga Bantuan Hukum	26	0	0	0	0	50	0	0	76
Lembaga Swadaya Masyarakat	91	3	0	0	0	210	7	0	311
Media	2	0	0	11	428	1	1	0	443
Organisasi Profesi	20	0	1	0	0	14	1	0	36
Perorangan/Korban Langsung	2310	85	1	4	6	858	553	1	3818
Total Laporan	3252	108	4	399	762	1667	664	3	6859

(Sumber: www.ombudsman.go.id, diakses pada tanggal 2 November 2016)

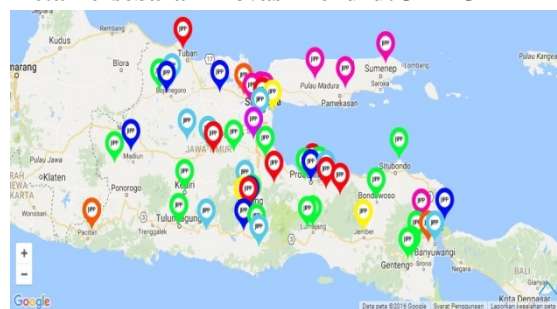
Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masih ada sejumlah 6859 total laporan yang diterima oleh Ombudsman RI pada tahun 2015 tentang pengaduan masyarakat yang tidak puas akan pelayanan instansi pemerintahan. Banyaknya laporan ini dikarenakan pihak instansi pemerintahan yang tidak profesional dalam menangani pelayanan terhadap masyarakat.

Dengan banyaknya jumlah laporan negatif tentang pelayanan publik oleh instansi pemerintah, perlu adanya perubahan tata kelola dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah di daerahnya masing-masing. salah satu cara dalam merubah tata kelola pelayanan publik adalah dengan menciptakan suatu inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), dikutip dari sumber <http://kominfo.jatimprov.go.id> diposting pada tanggal 01 Maret 2016 dengan judul “Menpan Ingin Pemda Terus Ciptakan Inovasi Pelayanan Publik” mengatakan, “Salah satu faktor yang mempengaruhi kemudahan berusaha adalah efisiensi dan efektifitas birokrasi yang dipicu oleh inovasi pelayanan publik”. Dengan demikian, pentingnya

inovasi dalam setiap instansi pemerintah agar masyarakat dapat terlayani secara efektif dan efisien.

Begitu juga dengan Provinsi Jawa Timur yang terus menghimbau kepada Kabupaten atau Kota yang ada berada dalam wilayahnya agar terus meningkatkan inovasi pelayanan publik kepada masyarakat. Hingga tahun 2016, sudah banyak inovasi-inovasi yang lahir dari berbagai pemerintahan Kabupaten atau Kota di dalam wilayah Jawa Timur. Hal ini dibuktikan oleh peta persebaran inovasi-inovasi yang sudah di catat oleh Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur (JIPPJATIM) yang diinisiasi oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur, dan berikut adalah peta persebaran inovasi-inovasi di Jawa Timur menurut Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur:

Gambar 1.1
Peta Persebaran Inovasi menurut JIPP JATIM



(Sumber: jipp.jatimprov.go.id, diakses pada tanggal 2 november 2016)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa sudah banyak pemerintahan kabupaten atau kota di wilayah Jawa Timur yang melahirkan inovasi-inovasi kreatif yang dapat lebih memuaskan masyarakat dalam hal pelayanan publik, dan salah satunya adalah Kabupaten Sidoarjo.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo juga merupakan pemerintahan yang kreatif dalam hal inovasi, hal ini terbukti dengan diterimanya penghargaan TOP 99 Sistem Inovasi Pelayanan Publik Nasional dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) tahun 2016 di JX Expo Jatim, Kamis 3 Maret 2016 (<http://sidoarjokab.go.id> diakses pada tanggal 3 September 2016 13.08 WIB). Penghargaan tersebut membuktikan bahwa pemerintah Kabupaten Sidoarjo serius dalam memikirkan bagaimana inovasi-inovasi yang bisa memuaskan masyarakat kabupaten Sidoarjo sehingga dapat meminimalisir adanya keluhan-keluhan negatif. Penghargaan tersebut berawal dari beberapa instansi pemerintahan Kabupaten Sidoarjo yang telah mengembangkan inovasi-inovasi kreatif, salah satunya adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo yang terletak di Jalan Pahlawan Nomor 141 Sidoarjo.

Keberadaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini memiliki peranan yang

sangat penting bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo, karena segala jenis permohonan perizinan mulai dari Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO), Persetujuan Pemanfaatan Ruang (P2R), Izin Perubahan Status Tanah Sawah (PSTS), Izin Reklame, Izin Lingkungan, dan 65 jenis izin lainnya harus diurus di tempat ini. Sehingga dapat dipastikan setiap hari kerja, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini selalu menerima pemohon yang berasal dari seluruh kecamatan Sidoarjo guna melakukan permohonan perizinan sesuai keinginan masyarakat Sidoarjo masing-masing.

Saat ini, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo juga telah mendapatkan sertifikat ISO 9001-2008 guna meningkatkan kualitas pelayanan dari instansi tersebut.

“Sejak tanggal 15 Januari 2003, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2000 kemudian pada tahun 2010 telah dilakukan upgrade ISO 9001-2008. ISO 9001-2008 juga telah dilakukan pembaruan kelima untuk periode 4 Maret 2015 – 3 Maret 2018 yang dalam hal ini bekerjasama dengan PT. Sucofindo Unit SICS Jakarta yang bertindak sebagai pengarah dan auditor, serta lembaga yang mengeluarkan sertifikasi.”
(<http://perizinan.sidoarjokab.go.id> diakses pada tanggal 3 September 2016 13.25 WIB).

Dengan diterapkannya sistem manajemen mutu ber-ISO tersebut, menjadikan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo memiliki prosedur standar yang sangat jelas dalam melayani permohonan masyarakat dalam hal mengurus izin, sehingga masyarakat tidak perlu takut bila izin yang hendak diurus akan menjadi ruwet dan membutuhkan waktu yang lama.

Namun dalam kenyataannya, masih banyak masyarakat atau pengusaha yang malas untuk mengurus sendiri izin usahanya dan lebih memilih untuk menyerahkan hal-hal kepengurusan perizinannya kepada para makelar atau calo pengurus izin yang tentunya dengan tarif yang mahal. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo yang bernama Pak Mahdi. Beliau mengatakan bahwa selama ini masih banyak perizinan yang diurus lewat calo-calo, oleh karena itu Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo terus berfikir untuk menciptakan inovasi guna meminimalisir praktek percaloan tersebut. Kemudian Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Achmad Zaini juga mengatakan seperti yang dikutip dari

sumber <http://surabayapagi.com> diposting pada tanggal 2 Januari 2016 dengan judul “Hindari Calo, BPPT Terapkan Smart Card Urus Perizinan” mengatakan:

“Wong dari 73 kewenangan perizinan yang kami tangani, hanya 3 perizinan yang ada kontribusinya untuk Pendapatan Asli Daerah (PAD). Yakni IMB, HO, dan Pemakaian Kekayaan (Aset) Daerah. Sisanya 70 poin perizinan lainnya gratis.”

Pada kesempatan yang sama Achmad Zaini juga menjelaskan bahwa:

“selama ini jika pengurusan izin melalui calo bakal dipungut biaya besar. Akibatnya, pemilik perusahaan akan membuang anggaran besar dalam pengurusan perizinan. Padahal, regulasi perizinan banyak yang digratiskan. Disamping itu, informasi dari Badan Pelayanan Perizinan (BPPT) Kabupaten Sidoarjo tentang pelayanan cepat, mudah, dan murah seringkali tidak disampaikan oleh makelar atau calo kepada pemilik perusahaan yang menggunakan jasanya. Akibatnya justru akan merugikan pemilik perusahaan itu sendiri.”

Berangkat dari beberapa alasan di atas, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo melahirkan sebuah inovasi guna meminimalisir praktek percaloan perizinan dengan menciptakan *Smart Card*. *Smart Card* adalah inovasi layanan dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo, dan pertama kali di Indonesia. *Smart Card* berguna sekali untuk meminimalkan praktek percaloan, karena pemegang *Smart Card* nantinya, bagi perusahaan (semisal Perseroan Terbatas/PT) yaitu direksi, dan atau komisaris yang namanya tertulis di akte pendirian, sedangkan bagi usaha perseorangan (semisal Usaha Dagang/UD) yaitu orang yang namanya tertulis di Kartu Keluarga (KK) pemilik usaha tersebut.

Ciri khas dari adanya inovasi *Smart Card* milik Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini adalah saat pertama kali mengurus perizinan, orang yang berhak memegang *Smart Card* akan direkam datanya dan juga data perusahaan yang sedang diurusnya, lalu direkam juga foto wajah. Bila ingin mengurus perizinan untuk kedua kalinya berupa perubahan data perusahaan atau perpanjangan perizinan, pemilik perusahaan tidak perlu membawa berkas-berkas perusahaannya lagi, cukup menggesekkan *Smart Card* miliknya, maka data perusahaannya akan muncul di layar komputer.

Hal ini dirasa cukup efektif, mengingat bahwa *Smart Card* milik Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini adalah terobosan inovasi

pertama dalam bidang perizinan di Indonesia, sehingga sangat bisa untuk dijadikan percontohan bagi daerah-daerah lainnya. Begitu juga manfaatnya untuk memperkecil praktek percaloan dan juga pemegang *Smart Card* perusahaan bisa aktif untuk mengurus perizinan perusahaannya sendiri tanpa perlu diwakilkan oleh orang lain. Karena bila ada data yang tak sama antara data yang ada di server dengan data pengurus yang sedang melakukan kepengurusan tersebut, maka kepengurusan tidak dapat dilakukan. Oleh sebab itu, peneliti sangat tertarik untuk meneliti sejauh mana manfaat yang dapat diberikan dengan adanya inovasi baru berupa *Smart Card* milik Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Dan peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo”**.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui *Smart Card* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo?”

B. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan pemaparan latar belakang dan juga rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Publik Melalui *Smart Card* Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo

C. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

Manfaat Teoritis diharapkan dapat memperkaya kajian tentang inovasi pelayanan publik dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah.

Manfaat Praktis bagi Mahasiswa diharapkan penelitian ini bisa menambah pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang inovasi pelayanan publik sebagai bekal untuk terjun ke dunia kerja profesionalisme. Bagi Universitas Negeri Surabaya diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi penelitian dalam rangka menambah dan melengkapi kajian tentang inovasi pelayanan publik di masa yang akan datang. Bagi Instansi diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat dan digunakan sebagai masukan atau evaluasi dalam melaksanakan dan menciptakan pelayanan yang bersinergi dengan pemerintah, dalam hal ini adalah inovasi pelayanan publik melalui *smart card* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.

KAJIAN TEORI

A. Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1, disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian menurut Hardiansyah (2011:12) menyimpulkan pelayanan publik Sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima jasa layanan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya baik berbentuk barang, jasa, maupun administrasi. Negara berasal dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Oleh karena itu pemerintah harus sepenuh hati dalam menyelenggarakan pemenuhan kebutuhan masyarakatnya agar masyarakat bisa terpuaskan.

B. Inovasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Sumber: <http://kbbi.web.id/inovasi>), Inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Menurut Rogers (Dalam Suwarno, 2008:9) mengatakan *An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter*, yang artinya bahwa Rogers memaknai arti inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap benar-benar baru atau adaptasi dari hal lainnya.

Lalu menurut Damanpour (Dalam Suwarno, 2008:9) sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sedangkan menurut Albury (Dalam Suwarno, 2008:10) secara lebih

sederhana mendefinisikan inovasi sebagai new ideas that work. Ini berarti bahwa inovasi selalu berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah suatu ide, jasa, teknologi, sistem struktur, maupun administrasi yang baru dan mempunyai manfaat yaitu untuk meningkatkan pelayanan yang sudah ada sebelumnya menjadi lebih baik lagi dan dapat membuat masyarakat lebih terpuaskan daripada sebelumnya.

1. Kategori Inovasi

Terdapat dua kategori inovasi yang diungkapkan oleh Muluk (2008:47-48), yaitu sebagai berikut:

- a. *Sustaining Innovation* (Inovasi Terusan)
- b. *Discontinues Innovation* (Inovasi Terputus)

2. Level Inovasi

Menurut Mulgan & Albury (Dalam Muluk, 2008:46) terdapat tiga level inovasi, yaitu:

- a. Inovasi Inkremental
- b. Inovasi Radikal
- c. Inovasi Transformatif

3. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Menurut Muluk (2008:44-45) terdapat lima tipologi inovasi sektor publik, yaitu:

- a. Inovasi Produk Layanan
- b. Inovasi Proses Layanan
- c. Inovasi Metode Layanan
- d. Inovasi Kebijakan
- e. Inovasi Sistem

C. Atribut Inovasi

Menurut Suwarno (2008:16-18) mengatakan bahwa inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri-ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Walaupun tidak ada satu kepastian definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut:

- a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b. *Compatibility* (Kesesuaian)
Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang

digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

d. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

e. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

METODE

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data primer dalam penelitian ini di peroleh melalui wawancara kepada pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo (Pengurus *smart card* dan bagian *Customer Service*). Data Sekunder dalam penelitian ini adalah berupa catatan, laporan historis, dokumentasi, dan sebagainya yang berhubungan dengan inovasi *smart card* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi serta dokumentasi. Pada penelitian ini menggunakan tehnik analisis data yang digunakan terdiri atas reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Smart Card adalah sebuah inovasi yang dikeluarkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo guna

meminimalisir maraknya praktek percaloan perizinan yang ada di kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dan juga untuk mempermudah para pemohon izin. *Smart card* dirasa efektif untuk digunakan dalam perihal melakukan permohonan izin yang hendak dilakukan dan juga untuk menekan angka percaloan, karena pemegang *Smart Card* nantinya, bagi perusahaan (semisal Perseroan Terbatas/PT) yaitu direksi, dan atau komisaris yang namanya tertulis di akte pendirian, sedangkan bagi usaha perseorangan (semisal Usaha Dagang/UD) yaitu orang yang namanya tertulis di Kartu Keluarga (KK) pemilik usaha tersebut.

Pemohon izin yang melakukan permohonan izin untuk pertama kalinya, atau yang ingin melakukan perpanjangan atau perubahan atas izin yang telah dikeluarkan, mulai awal tahun 2016 akan dilakukan perekaman data yang kemudian output nya adalah diberikannya *smart card* tersebut.

Mula-mula, pemohon izin datang ke *customer service* untuk menyerahkan data-data perusahaannya dan melakukan rekam foto. Kemudian mencocokkan apakah data yang telah diberikan sudah benar atau masih ada kesalahan. Bila sudah benar, pemohon izin bisa langsung meninggalkan kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. *Smart Card* bisa diambil satu atau dua hari setelah melakukan perekaman data, atau pada saat mengambil Surat Keputusan (SK) izin yang diurus oleh pemohon tersebut.

B. PEMBAHASAN

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Relative advantage yang mempunyai arti keuntungan relatif adalah salah satu indikator dalam atribut inovasi pelayanan publik yang digunakan untuk mengetahui suatu nilai kebaruan yang ada di dalam inovasi pelayanan publik tersebut. Nilai kebaruan yang pertama adalah *smart card* dapat meminimalisir praktek makelar atau percaloan. Hal ini dikarenakan yang bisa mengurus izin adalah para pemohon yang mempunyai *smart card*. Dan *smart card* ini yang memegang haruslah pemilik perusahaan itu sendiri atau orang yang namanya tertera pada akta pendirian perusahaan atau pada kartu keluarga. Sehingga makelar pun tidak bisa untuk mengurus izin perusahaan orang lain. Karena apabila data antara *smart card* dengan orang yang datang mengurus izin itu

tidak sama, maka proses permohonan tidak dapat dilaksanakan.

Nilai kebaruan yang kedua adalah kemudahan yang di dapat oleh para pemohon izin yang telah memiliki *smart card*. Dimana bila pemohon izin melakukan permohonan izin mengenai perubahan atau perpanjangan, maka tidak perlu membawa berkas-berkas penting perusahaan seperti pada saat melakukan permohonan izin untuk pertama kalinya.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Compatibility atau yang memiliki arti kesesuaian adalah indikator kedua dalam atribut inovasi. Indikator kesesuaian ini menjelaskan kecocokan inovasi yang baru dibuat oleh instansi terkait apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat dalam instansi tersebut. Inovasi yang dikeluarkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo masih mengikuti standar pelayanan instansi tersebut. Karena perbedaannya hanya dahulu sebelum ada *smart card*, para pemohon harus selalu membawa berkas-berkas perusahaan yang diminta. Sedangkan ketika sudah ada *smart card*, para pemohon tidak perlu membawa berkas-berkas perusahaannya lagi dan hanya perlu membawa *smart card*nya saja.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Complexity atau kerumitan adalah tingkatan sasaran inovasi dalam memahami suatu hal yang baru, memerlukan waktu dan proses untuk memahaminya. Dari hasil observasi dan wawancara terkait dengan cara pendaftaran *smart card*, dirasa tidak ada kerumitan sama sekali. Karena pemohon izin hanya perlu untuk datang ke bagian *customer service* lalu menyerahkan data diri dan data perusahaannya untuk direkam di *server smart card*, dan juga dilakukan rekam foto oleh *customer service* terhadap pemohon izin. Bila telah selesai, pemohon izin hanya tinggal menunggu waktu pengambilan *smart card*nya tersebut.

Begitu juga dengan tata cara penggunaan *smart card*, pemohon tidak mengalami kesulitan sama sekali. *Smart card* digunakan oleh pemohon untuk mengurus izin usahanya. Dimana pemohon hanya perlu membawa *smart card* tersebut ke *customer service* bila ingin melakukan

perubahan atau perpanjangan izin dan *customer service* akan menggesekkan *smart card* pemohon tersebut ke alat *detector smart card*. Dan bila data di dalam *smart card* dengan pemohon yang sedang melakukan izin sama, maka permohonan izin dapat dilaksanakan. Namun, disisi lain terdapat beberapa pemberitaan di media *online* yang menyebutkan bahwa untuk keamanan *smart card*, dibekali oleh tiga lapis pengamanan. Antara lain foto wajah pemilik *smart card*, sidik jari, dan juga retina mata. Namun pada kenyataannya di lapangan hanya ditemukan lapisan pengamanan foto wajah pemilik perusahaan saja, dan tidak ada rekam sidik jari dan retina mata.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Triability memiliki arti yaitu kemungkinan dicoba. Indikator ke empat dalam atribut inovasi ini menjelaskan bahwa suatu inovasi harus dapat diuji dan dicoba apakah sasaran inovasi ini telah merasakan keunggulan dari hadirnya inovasi tersebut, dan berguna untuk perbaikan di masa yang akan datang. Diketahui bahwa *Smart Card* milik Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo ini sudah mulai diperkenalkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo pada bulan Juni 2016. Pada saat itu, kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo melakukan sosialisasi tentang adanya inovasi *smart card* selama dua minggu. selama sosialisasi tersebut, masyarakat yang sedang mengurus perizinan diperkenalkan apa itu *smart card*, dan juga memberitahukan bahwa setelah sosialisasi itu berakhir, semua perizinan mutlak harus menggunakan *smart card*.

Pada indikator ke empat atribut kemungkinan di coba ini ada sedikit catatan bahwa para pemohon aktif dalam memberikan saran untuk perbaikan *smart card* di masa depan. Dimana pada awal peluncuran *smart card*, peraturan dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo bahwa pemegang *smart card* adalah mutlak pemilik perusahaan. Namun bagi para pemohon hal itu dirasa kurang efektif dan para pemohon memberikan kritikan terhadap *smart card* agar tidak hanya bisa dipegang oleh pemilik

perusahaan saja. Pada akhirnya Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo menanggapi keluhan tersebut dan memberikan peraturan baru bahwa yang boleh memegang *smart card* selain pemilik perusahaan adalah para komisaris yang namanya tercatat di akta pendirian perusahaan atau nama orang yang terdapat di dalam kartu keluarga pemilik perusahaan.

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Observability yang mempunyai arti kemudahan diamati adalah indikator kelima dalam teori atribut inovasi. *Observability* adalah proses pengamatan yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana inovasi yang baru diciptakan bisa menghasilkan dampak yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi selaku pencipta inovasi. Guna melakukan pelayanan yang efektif dan efisien, *Smart card* dianggap sebagai inovasi yang memberikan dampak positif oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Karena dengan adanya *smart card* ini, para pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dapat melayani masyarakat yang hendak melakukan permohonan perizinan dengan optimal karena bisa bertatap langsung dengan para pemohon izin tanpa melalui perantara makelar atau calo lagi. Sehingga segala informasi tentang perizinan dapat disampaikan kepada para pemilik usaha secara langsung, dan tidak akan berhenti di para makelar itu saja.

Dampak ini dirasa positif karena sesuai dengan keinginan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo yang meminimalisir keberadaan para calo dengan menciptakan *smart card*.

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi *smart card* ini sudah bisa diterima masyarakat dan dapat berjalan dengan baik. Khususnya bagi para pemohon yang telah memiliki *smart card*, dapat dilihat dan dianalisis menggunakan lima atribut inovasi menurut Rogers, yaitu:

Relative advantage atau keuntungan relatif ditunjukkan dengan keuntungan yang diciptakan dengan hadirnya inovasi *smart card* yaitu semakin

jarangnya praktek percaloan karena pemohon izin di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo harus pemegang kartu *smart card*. Selain itu terdapat keuntungan kedua yaitu dimudahkannya para pemilik *smart card*, dengan tidak perlu membawa berkas-berkas perusahaan seperti pada awal permohonan. Hal ini disebabkan berkas-berkas tersebut sudah direkam di server *smart card* milik Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo.

Compatibility atau kesesuaian ditunjukkan dengan masih sesuainya *smart card* dengan standar pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo. Karena proses perizinan masih melalui prosedur yang sama. Hanya ketika di awal permohonan saja, harus pemilik perusahaan yang datang dan menggesekkan kartu *smart card* pada alat *detector smart card*. Kehadiran *smart card* juga sesuai dengan kebutuhan para pemohon izin karena tidak perlu repot membawa berkas-berkas penting dan hanya tinggal membawa *smart card* nya saja.

Complexity atau kerumitan ditunjukkan bahwa pada inovasi *smart card* milik Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo pada saat pendaftaran atau pembuatan *smart card* oleh para pemohon izin tidak adanya kerumitan, karena para pemohon hanya perlu menyerahkan data identitas dan data perusahaan yang akan direkam di server *smart card*. Sedangkan pada tata cara penggunaan *smart card* juga tidak ditemukan adanya kesulitan karena para pemohon izin yang telah memiliki *smart card* bila ingin mengurus perizinan, tidak perlu membawa berkas-berkas lagi dan hanya perlu membawa *smart card* saja. Namun pada atribut ketiga ini ditemukan masalah antara ketidak sesuaian pemberitaan berita dengan yang ada di lapangan. dimana pada pemberitaan disebutkan bahwa *smart card* mengandung tiga lapis pengamanan untuk dapat melakukan permohonan izin yaitu foto wajah pengenalan, sidik jari, dan retina mata. namun yang ada di lapangan hanya foto pengenalan wajah saja

Triability atau kemungkinan dicoba ditunjukkan bahwa *smart card* tidak ada fase uji coba dan langsung diterapkan di masyarakat. adanya sosialisasi selama dua minggu yang dimana sosialisasi tersebut menjelaskan kepada para pemohon izin tentang apa itu *smart card*. pada indikator ini ada sedikit catatan bahwa masyarakat selalu aktif memberikan kritik dan saran agar *smart card* dapat menjadi lebih baik di masa yang akan mendatang.

Compatibility atau kemudahan diamati ditunjukkan bahwa inovasi *smart card* termasuk mudah dalam diamati dan sesuai dengan keinginan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo yaitu untuk meminimalisir keberadaan para calo dan juga lebih memudahkan para pemohon izin dalam melakukan permohonan di masa yang akan mendatang.

Walaupun secara umum inovasi *smart card* ini dapat dikatakan berjalan dengan baik, namun masih ada kendala yang dialami antara lain yaitu masih tidak adanya pengamanan sidik jari dan juga retina mata sesuai dengan pemberitaan-pemberitaan yang selama ini beredar di masyarakat.

B. SARAN

Terkait dengan keamanan *smart card*, perlunya ada realisasi tentang keamanan berupa sidik jari dan juga retina mata agar keamanan dalam mengurus perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan ke-26. Bandung: PT. Remaja Rosdakarta.
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Jurnal:

Anggadwita, Grisna dan Dhewanto, Wawan. 2013. *Service Innovation in Public Sector: A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia*. Volume 4, Nomor 7.

Skripsi:

Firnanda, Galang. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: PPs Universitas Negeri Surabaya

Peraturan:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 2003. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta.

Sumber Online:

Humas Protokol. Penghargaan Top 99 Sistem Inovasi Pelayanan Publik Nasional (online). <http://www.sidoarjokab.go.id/index.php?p=read&id=813>, diakses pada tanggal 3 September 2016.

Humas Protokol. Penerapan ISO SMM 9001:2008 (online). http://www.perijinan.sidoarjokab.go.id/web/?page_id=668, diakses pada tanggal 3 September 2016.

Jatim Newsroom. 2016. Menpan Ingin Pemda Terus Ciptakan Inovasi Pelayanan Publik (online). <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/menpan-ingin-pemda-terus-ciptakan-inovasi-pelayanan-publik>, diakses pada 3 September 2016.

KBBI. Kamus Besar bahasa indonesia (online). <http://kbbi.web.id/inovasi>, diakses pada tanggal 5 September 2016

SurabayaPagi. http://www.surabayapagi.com/read/133158/2016/01/02/Hindari_Calo,_BPPT_Terapkan_Smart_Card_Urus_Perizinan.html, diakses pada tanggal 3 September 2016 & 2 Januari 2017.

<http://jipp.jatimprov.go.id/?page=database>

<http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-statistik.html>